

## GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI NUM PROVEDOR DE ACESSO\*

Jerônimo Alencar Leão\*\*

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo analisar a repercussão das melhores práticas da ITIL na empresa Infortread Telecom, com sede em Manaus/Amazonas, no ano de 2016. A metodologia utilizada para elaboração deste trabalho foi estabelecida da seguinte maneira: primeiro, pesquisa aplicada visando contribuir com a eficiência das atividades desenvolvidas na empresa; segundo, na obtenção de dados utilizou-se a pesquisa empírica, por causa da facilidade de acesso a documentos; terceiro, quanto aos instrumentos de coleta de dados foram realizadas consultas bibliográficas, fundamentando as atividades da pesquisa e aplicação de entrevistas, envolvendo funcionários da alta administração, do atendimento e de toda a equipe de TI (administração de redes e sistemas); quarto, os dados coletados foram analisados buscando-se alcançar o objetivo geral e quinto, obteve-se uma conclusão a partir das informações obtidas da Infortread Telecom.

**Palavras-chave:** ITIL. Melhores práticas. Governança de TI.

### 1 INTRODUÇÃO

As pessoas começaram a ter acesso mais rapidamente às informações a partir das mudanças nas telecomunicações, ocorridas na década de 70. Estas mudanças causaram os seguintes impactos: primeiro, a quebra das barreiras geográficas permitiu consultar as informações de difícil acesso; segundo, a redução dos custos das empresas de telecomunicação, devido ao reaproveitamento da infraestrutura existente dos postes de energia e cabos telefônicos, ampliou o número de clientes; terceiro, o desenvolvimento de padrões abertos e forte padronização oportunizou o surgimento de conceitos e procedimentos, permitindo assim a interoperabilidade de diversos sistemas (sistemas operacionais, aplicações, etc.).

O surgimento da tecnologia da informação – TI, a partir da união entre informática, telecomunicações e automação de escritórios, segundo GONÇALVES (1994, p.69), vem impactando a sociedade, onde cada vez mais empresas se interessaram em

---

\* Artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso de pós graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de especialista em Governança de TI. Orientador: Prof. Luiz Otávio Botelho Lento, Mestre. Manaus, 2017.

\*\*Acadêmico do curso de especialização em Governança de TI da Universidade do Sul de Santa Catarina. admjeronimo@gmail.com

disponibilizar serviços nesses novos ambientes. Os clientes e usuários também revelaram maior exigência da qualidade de produtos e de serviços, além de demandarem tempo de atendimento e custo cada vez menores, conforme GONÇALVES (1994, p.69):

“A tecnologia de informação evolui rapidamente, de forma a atingir cada vez mais um padrão de preço, qualidade e aspecto físico adequado ao seu reconhecimento como um produto de demanda básica por parte dos indivíduos e das organizações.”

Muitos serviços são oferecidos na rede mundial de acesso (internet) e, portanto, é necessário a contratação de empresas fornecedoras de conexões à internet para utilização destes serviços, porém, os grandes provedores não atendem todas as cidades, ficando a cargo dos pequenos provedores este papel primordial, principalmente, nas cidades do interior (BARBOSA, 2016, p.19) .

No segundo semestre de 2016, a alta administração da Infortread realizou reuniões com o propósito de obter melhores resultados na prestação de serviços de TI, fomentando os funcionários na busca por procedimentos e recomendações associadas à manutenção da infraestrutura dos serviços oferecidos aos clientes.

Portanto, fica evidente a importância desta pesquisa, a partir da definição do problema: qual a repercussão das melhores práticas da ITIL na Infortread Telecom em 2016? O objetivo geral foi definido da seguinte maneira: analisar a repercussão das melhores práticas da ITIL na Infortread Telecom em 2016. Os objetivos específicos foram estabelecidos assim:

- a) Identificar os arranjos da governança de TI;
- b) Caracterizar os serviços mais críticos para o negócio da empresa;
- c) Averiguar quais processos sofreram alterações de acordo com as melhores práticas ITIL;
- d) Avaliar os resultados das mudanças ocorridas.

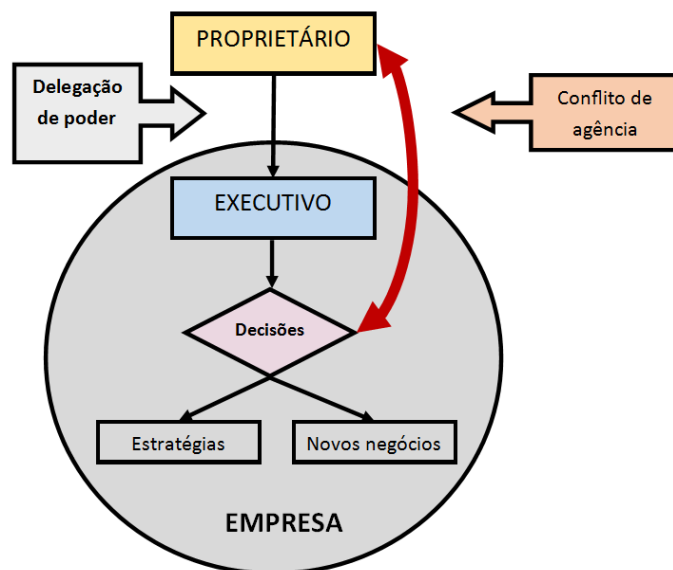
Os capítulos foram ordenados deste modo: no segundo capítulo são tratados os referenciais teóricos relacionados ao problema; no terceiro capítulo são demonstradas as ferramentas de coleta de dados; no quarto capítulo é apresentada a análise dos dados e no quinto capítulo é desenvolvida a conclusão deste trabalho.

## 2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A partir do crescimento acelerado das transações internacionais, impulsionadas principalmente, pelo fenômeno da globalização, as organizações tornaram-se cada vez mais complexas, passando a interagir com clientes, prestadores de serviços e produtores de qualquer parte do mundo.

Deste ponto em diante, as relações de poder nas empresas sofreram mudanças pois o proprietário não tinha mais condições de gerenciar sozinho a sua organização e, por isso, iniciou-se a delegação do poder de decisão a terceiros. Estes “terceiros” passaram a fazer parte do conselho de gestão, também referidos como executivos, e receberam responsabilidades sobre as principais decisões e rumos dos negócios. Os executivos passaram a ter um papel de extrema importância à longevidade da organização e quando estes não desempenham corretamente suas funções, por causa de incompetência ou condutas fraudulentas, toda a organização sofre as consequências. Estes fatos são relatados pelo IBGC (apud MÜLBERT, 2012, p. 16) como sendo: “[...] os interesses do gestor nem sempre estarão alinhados com os do proprietário, resultando em um conflito de agência ou conflito agente-principal.” e também são: “[...] divergências no entendimento de cada um dos grupos daquilo que consideram ser o melhor para a empresa [...]” (IBGC).

Figura 1 – Conflito de agência



Fonte: próprio autor.

A governança corporativa viabiliza um ambiente estruturado a fim de mitigar a ocorrência de predileções conflitantes pelo executivo, por meio de mecanismos de

monitoramento e de incentivo aos comportamentos alinhados aos interesses da organização. Segundo MARZULLO, et al. (2010, p.2) essa estrutura:

“[...] deve identificar o comportamento desejado, bem como os papéis e responsabilidades de cada setor da organização permitindo a identificação de eventuais desvios de conduta por parte dos responsáveis pelo negócio. ”

Em 2002, vários escândalos ocorreram em corporações americanas por fraudes em sistemas financeiros, originando uma lei, em 2004, denominada Sarbanes-Oxley, cujo principal objetivo era, conforme MARZULLO, et al. (2010, p. 3):

“[...] prevenir futuros escândalos através da implantação de mecanismos de controle dos relatórios financeiros, avaliação da infra-estrutura e de TI, operações e pessoal da organização. ”

Com base nesta lei, os mercados financeiros passaram a exigir das empresas a garantia de controles financeiros eficazes e a responsabilidade do executivo para entrada no mercado de ações.

Para haver uma boa governança corporativa, os seguintes princípios deverão existir: a transparência de informações para todos os envolvidos; a equidade no tratamento de todas as partes; a prestação de contas das ações e omissões e responsabilidade corporativa para manter a sustentabilidade da organização, garantido sua longevidade (IBGC, 2015).

Com o passar do tempo, a tecnologia da informação integrou-se à infraestrutura das organizações pois a velocidade das transformações, oriundas de equipamentos cada vez mais baratos e com maior poder de processamento, aumentou o interesse dos clientes por serviços cada vez mais ágeis e acessíveis, provocando mudança no desenvolvimento de processos da organização, segundo MÜLBERT, et al. (2011, p.23):

“[...] vem sendo desenvolvida com frequência, com significativa participação dos profissionais de TI, pois, ao implantar novos sistemas, é necessário também criar novos processos e/ou transformar processos antigos de trabalho em novas formas de trabalhar. ”

Portanto, os princípios de governança corporativa, transparência e prestação de contas, podem ser desenvolvidos mais facilmente quando a governança de TI estiver presente na organização, provendo informações de qualidade sobre os processos e recursos da empresa.

### 3 GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Segundo Weil e Ross (apud MÜLBERT, 2012, p.19) a definição de governança de tecnologia da informação (TI) é: “[...] especificação dos direitos decisórios e do framework de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização da TI.” Ela refere-se aos tomadores de decisão e a estrutura essencial com intuito de permitir o melhor gerenciamento dos recursos e processos de TI. E segundo RAU (apud ASSIS, 2011) é: “[...] como a empresa governa a TI para garantir desempenho satisfatório.” E os comportamentos desejados, de acordo com MÜLBERT (2012, p.19) são “[...] ações esperadas em relação ao uso da TI na organização.”

A governança de TI integra os recursos de TI (processos, hardware, software e pessoas) de maneira a aumentar o alinhamento estratégico com o negócio da empresa, assegurando aumento do valor e a redução de riscos, da TI (RIEKSTIN, 2012, p.51). É necessário definir a melhor matriz de decisão para a efetivação deste alinhamento, considerando as decisões críticas de TI relacionadas a seguir:

1. Princípios de TI – esclarece o papel de negócio da TI;
2. Arquitetura de TI – define os requisitos de integração e padronização;
3. Infra-estrutura de TI – determina os serviços que darão suporte ao negócio;
4. Necessidade de aplicações de negócio – especifica a necessidade comercial das aplicações de TI, comprada ou desenvolvida internamente;
5. Investimentos e priorização de TI – escolhe quais iniciativas de TI devem ser financiadas e quanto deve ser gasto em cada uma (WEIL, 2016 apud MARZULLO, et al., 2010, p.3).

Estas decisões podem ser efetivadas por meio de contribuições de diversos grupos, tais como: a alta administração, a equipe de TI sozinha ou em comum acordo com outros setores, as unidades de negócio e os departamentos, principalmente no caso das organizações complexas onde existem várias unidades de negócio e a unidade central (sede). Cada unidade pode ter necessidades de serviços de TI específicas ou pode compartilhar recursos com outras unidades (MÜLBERT, 2012, p.56). O modelo de decisão de TI é apresentado na Tabela 1, onde estão descritas as decisões sobre a gestão de TI e quem ou quais grupos efetivamente tomam tais decisões:

Tabela 1 – Arquétipos de governança de TI e tomadores de decisão

| <b>ARQUÉTIPOS DE GOVERNANÇA DE TI</b> | <b>TOMADOR DA DECISÃO</b>                                                                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monarquia de negócio                  | Somente os altos executivos, podendo incluir o executivo de TI                                     |
| Monarquia de TI                       | Somente os profissionais de TI                                                                     |
| Feudalismo                            | Cada unidade de negócio toma suas próprias decisões                                                |
| Federalismo                           | Representantes de cada unidade de negócio e da sede, além dos representantes de TI de cada unidade |
| Duopólio de TI                        | Representantes de TI e representante de outro grupo                                                |
| Anarquismo                            | Indivíduos ou grupos pequenos tomam suas próprias decisões                                         |

Fonte: Adaptado de MÜLBERT, 2012, p.55-60

A combinação das decisões críticas de TI com os arquétipos de governança de TI formam o Framework de Governança de TI, segundo Weil e Ross (apud ASSIS, 2011, p.69). Neste framework há dois níveis de influência nas decisões: primeiro, há o nível de contribuição onde os participantes conseguem colaborar com as decisões e, segundo, há o nível de decisão no qual efetivamente eles tomam as decisões (MÜLBERT, 2012, p. 62). É representado na forma de uma tabela, composta pelas decisões críticas no título das colunas e os arquétipos de TI representam cada linha.

#### **4 ITIL – BIBLIOTECA DE MELHORES PRÁTICAS EM GESTÃO DE TI**

Nos anos 80, a agência inglesa Central Computer Telecommunication Agency – CCTA criou um conjunto de práticas voltadas para a padronização da gestão de TI, nomeando-a de Government Information Technology Infrastructure Method – GITM e várias organizações começaram a se interessar por estas práticas, quando passaram a ser chamadas de Information Technology Infrastructure Library – ITIL (Freitas apud SOMAVILLA, 2012, p.20). Nos dias atuais, a organização responsável por manter esta biblioteca é a AXELOS.

A gestão de TI compreende os processos para a administração de equipamentos, softwares, telecomunicação, processos, parceiros e pessoas visando garantir a entrega de serviços capazes de atender as expectativas dos clientes e, para isso, é preciso ter processos e pessoas comprometidas com a execução desses processos (MÜLBERT et al., 2011, p.15).

A ITIL é uma biblioteca de melhores práticas para a gestão da TI (MÜLBERT et al., 2011, p.27). Ela contribui para a existência de uma governança de TI eficaz pois:

“[...] faz com que a TI foque no negócio da empresa e para que entregue os seus serviços aos clientes internos da melhor maneira possível e a um custo justificável.” (FERNANDES E ABREU, 2008 apud RIEKSTIN, 2012, p. 70)

O termo “gestão de TI” relaciona-se com a prestação de serviços de TI, considerando-se a definição de serviços como um meio de fornecer valor final a usuários, facilitando a obtenção dos resultados, sem que seja necessário arcar custos ou riscos BON (2011 apud RODRIGUES, 2014, p.19). Os serviços de TI podem ser analisados sob dois aspectos: primeiro, a utilidade relacionado com o propósito ou adequação ao propósito do cliente e, segundo, a garantia pertinente à adequação de uso do serviço (MÜLBERT et al., 2011, p.19).

A área de TI atua nos seguintes campos: pesquisa e desenvolvimento, gestão de TI, educação, padrões de TI, gestão de instalações físicas, desenvolvimento e aplicações, telecomunicações e manutenção (LAUDON e LAUDON, 2007 apud MÜLBERT et al., 2011, p.20).

Por ser composta de práticas cujos resultados obtiveram sucessos em várias empresas, a biblioteca ITIL não prescreve ações mas recomenda a existência de processos e atividades para manutenção dos resultados esperados e podem ser adotadas da forma que melhor atender às necessidade de cada organização (MAGALHÃES E PINHEIRO, 2007 apud SOMAVILLA, 2012, p. 21).

A versão mais atual da biblioteca ITIL é a 2011 e ela aborda o gerenciamento de serviço de TI como base no aspecto da vida de um serviço (BON, 2011 apud RODRIGUES, 2014, p.20), sendo composta por 5 livros: estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria de serviço continuada.

Figura 3 – Ciclo de vida de serviços de TI



Fonte: ISPIRARE, apud (SILVA et al., 2016, p.48)

## 5 A EMPRESA INFORTREAD TELECOM

A pesquisa foi realizada na empresa privada Infortread Telecom, cujos ramos de negócios são: provedor de acesso e provedor de sistemas de informação. Conforme Leonardi (apud CEROY, 2014) conceitua provedor de acesso: “[...] é a pessoa jurídica fornecedora de serviços que consistem em possibilitar o acesso de seus consumidores à internet.” A sede da Infortread foi estabelecida em Manaus – Amazonas e ela oferece serviços em diversas cidades do interior do Amazonas. Os serviços de provimento de acesso à internet são oferecidos nas cidades de Manaquiri e Careiro Castanho, estando o provimento de sistemas disseminado por várias cidades, também do interior.

Foram envolvidos um representante da alta administração, um do atendimento e toda a equipe da área de TI (administração de redes, conhecida na empresa por “Datacenter” e sistemas). O fundador da empresa foi o representante da alta administração. Uma das funcionárias encarregadas do atendimento aos clientes e do controle de pagamentos representou o setor de atendimento. Toda a equipe de TI, composta por três administradores de redes e um desenvolvedor de sistemas, participou da pesquisa.

O objeto de estudo desta pesquisa envolveu conceitos referentes à governança e melhores práticas de gestão de TI baseadas no ITIL, isto é, conceitos das ciências humanas. Neste ambiente, segundo Will (2016, p.36): “é preciso considerar que os sujeitos têm o poder de agir sobre suas próprias vidas, diferentemente de objetos ou da natureza.” E segundo Zago (2003 apud Will, 2016, p.53): “A entrevista expressa realidades, sentimentos e cumplicidades que um instrumento com respostas standardizadas poderia ocultar.”

A partir da disseminação dos computadores pessoais, as pessoas e organizações passaram a registrar informações em meios digitais (texto, planilhas, apresentações) com maior frequência. Assim sendo, foram investigados documentos (digitais e físicos) referentes aos serviços de TI e à caracterização da Infortread, particularmente: organograma, documentos armazenados no servidor de arquivos, softwares aplicativos e sistemas.

A empresa Infortread Telecom possui uma estrutura organizacional pequena, com quatro setores: Datacenter, Sistemas, Atendimento e Diretoria e, em vista disso, foram marcadas datas para realização de entrevistas de acordo com a autorização do proprietário da empresa, causando o mínimo impacto sobre as atividades desenvolvidas. Para as entrevistas, foi utilizado o modelo estruturado para facilitar a análise dos dados posteriormente, pois, de acordo com Will (2016, p.52): “[...] as perguntas, elaboradas previamente, não podem ser

modificadas durante a entrevista. ”, evitando assim, respostas abertas e heterogêneas entre os participantes. A entrevista foi estruturada utilizando as seguintes categorias de análise:

- Questões de 1 a 3: identificação do entrevistado (caso autorizasse);
- Questões de 4 a 8: arranjos de governança;
- Questão 9: definição dos serviços críticos de TI;
- Questões de 10 a 29: processos definidos na ITIL e sua presença ou não na empresa;
- Questão 30: comentários sobre possíveis melhorias na gestão de TI da Infortread.

## 6 AMBIENTE DE TI DA INFORTREAD TELECOM

Todos os entrevistados responderam às questões sobre arranjo de governança e as respostas foram consistentes: primeiro, sobre os comportamentos desejáveis em TI somente a alta administração propõe e estabelece os princípios; segundo, em relação às questões técnicas da área de TI, a alta administração contribui nas escolhas da arquitetura e infraestrutura, porém, é a alta administração quem decide sobre os sistemas a serem desenvolvidos ou adquiridos, considerando a opinião da equipe de TI e, terceiro, os investimentos em TI são definidos pela alta administração e considerando a opinião da equipe de TI. A equipe de atendimento não participa das decisões de TI.

Tabela 2 – Arranjos de governança de TI na Infortread Telecom

| Arquétipo                   | Decisão          |     |                   |     |                      |     |                       |     |                     |     |
|-----------------------------|------------------|-----|-------------------|-----|----------------------|-----|-----------------------|-----|---------------------|-----|
|                             | Princípios de TI |     | Arquitetura de TI |     | Infraestrutura de TI |     | Aplicações de negócio |     | Investimentos de TI |     |
|                             | C*               | D** | C*                | D** | C*                   | D** | C*                    | D** | C*                  | D** |
| <b>Monarquia de negócio</b> |                  | A   | A                 |     | A                    |     |                       | A   |                     | A   |
| <b>Monarquia de TI</b>      |                  |     |                   | B   |                      | B   | B                     |     | B                   |     |
| <b>Feudalismo</b>           |                  |     |                   |     |                      |     |                       |     |                     |     |
| <b>Federalismo</b>          |                  |     |                   |     |                      |     |                       |     |                     |     |
| <b>Duopólio de TI</b>       |                  |     |                   |     |                      |     |                       |     |                     |     |
| <b>Anarquismo</b>           |                  |     |                   |     |                      |     |                       |     |                     |     |

\* Contribui

\*\* Decide

Legenda: A – alta administração, B – setor de TI.

Fonte: próprio autor.

As diferenças em relação aos resultados das pesquisas de Weil e Ross, são: primeiro, o planejamento dos gastos é realizado com a participação da área de TI e, segundo, os princípios de TI e as decisões sobre aplicações de negócio são centralizadas na alta administração.

## **6.1 SERVIÇOS CRÍTICOS DE TI**

Os principais serviços de TI da Infortread são: link de internet de 100 Mbps; servidor de arquivos e aplicações, portal web e enlaces ponto a ponto, ordenados pelo número de citações pelos entrevistados.

O link de internet é ofertado por uma empresa de telecomunicação, porém o contrato com esta empresa não foi encontrado. Em relação ao servidor de arquivos e aplicações, estão instalados nele o sistema de controle de clientes e cópias dos bancos de dados para restauração, quando necessários, dos sistemas de gestão instalados nas prefeituras do interior, além dos demais arquivos de controle das atividades desenvolvidas na empresa.

O portal web é a página institucional da empresa, contendo os telefones de contato e breve descrição dos serviços oferecidos, além de permitir aos clientes o acesso às informações financeiras.

Os enlaces ponto a ponto são equipamentos da marca Ubiquiti e roteadores Mikrotik responsáveis pelo transporte de tráfego IP entre a sede e as cidades do interior. No momento da pesquisa só havia 1 (um) roteador Mikrotik com capacidade para atender a demanda, caso haja problema em qualquer roteador dos enlaces. E quanto aos equipamentos Ubiquiti não existiam peças para reposição.

## **6.2 PROCESSOS MODIFICADOS SEGUNDO AS MELHORES PRÁTICAS ITIL**

Os serviços são definidos pela alta administração e repassados para a equipe de TI implementá-los, após a análise de mercado e oportunidades. A alta administração também monitora e avalia os custos de TI, por meio de tabelas de custos com equipamentos e materiais.

A segurança da informação sofreu mudanças significativas com adoção das seguintes medidas, inexistentes antes das recomendações:

- Automação da cópia de segurança dos arquivos de configuração de todos os roteadores Mikrotik, pontos de acesso e estações Ubiquiti, para o

servidor de arquivos, utilizando arquivos em lote e executados diariamente;

- Verificação de firmwares mais atuais nos sites dos fabricantes dos equipamentos;
- Modificação das portas de acesso aos ativos da rede. Com isso, evitando ataques nas portas padrões;
- Automação da cópia de segurança dos arquivos contidos no servidor de arquivos, utilizando ferramenta gratuito e o método de cópia diária somente dos arquivos alterados depois da cópia completa dos arquivos.

O armazenamento de informações sobre os fornecedores passou a fazer parte do dia do setor de TI, utilizando para isso uma planilha eletrônica.

Quanto ao processo de disponibilidade, a principal modificação foi a criação de máquinas virtuais para disponibilização de serviços de monitoramento e sistemas de gestão,

As principais mudanças relacionam-se ao gerenciamento da configuração e ativo de serviço e são detalhadas abaixo foram: criação de pastas, no servidor de arquivos, contendo a documentação de configuração e dos ativos da Infortread, além do estabelecimento do hábito de mantê-los sempre atualizados e realização de auditoria quando ocorrer mudanças na rede.

Quanto ao gerenciamento de incidentes, a principal alteração foi a melhoria do atendimento de primeiro nível, realizada no setor de atendimento, filtrando vários chamados passíveis de soluções simples.

Em relação ao gerenciamento de eventos, foi implantada a ferramenta de monitoramento Zabbix, numa máquina virtual, para geração de gráficos dos equipamentos da Infortread, incluindo o consumo de banda dos clientes para servir de base para os casos de questionamentos, por parte deles, sobre o consumo de banda de internet. Além disso, foram estabelecidos gatilhos aos itens relacionados ao desempenho dos principais ativos da rede, tais como: controle de CCQ dos enlaces e tempo de resposta até o ativo mais distante na rede. Houve atualização da principal ferramenta de monitoramento, o THEDUDE, pois antes das sugestões utilizava-se a versão 3.6, principalmente, pela facilidade de instalação e disponibilidade de tutoriais na internet sobre o uso desta versão. Porém, por se tratar de uma versão extremamente desatualizada continha vários bugs de segurança. Em função disto, a partir da versão 6, a Mikrotik, responsável por manter este software, alterou o método de instalação para dois métodos completamente diferentes da versão 3.6: ou via pacote “npx” ou

via CHR (Cloud Hosted Router). O método via pacote “npk” foi utilizado pois aproveitou-se um equipamento Mikrotik sem utilização até então.

Não havia o processo de melhoria contínua e, após as sugestões contidas na biblioteca ITIL passou a haver esta preocupação, porém apenas como opiniões e troca de informações entre a TI e a alta administração.

## **7 CONCLUSÃO**

Apesar da Infortread Telecom ser uma pequena empresa, ela passa pelos mesmos desafios das grandes empresas, porém sem ter os recursos disponíveis existentes nas grandes corporações. Isto limita os recursos aos quais ela pode ter acesso, necessitando otimizar ao máximo suas atividades.

A empresa tem o potencial para mudar a vida de muitas pessoas, principalmente, dos moradores das cidades do interior do Estado do Amazonas, pois é um provedor de acesso à internet. Os desafios deste tipo de negócio são enormes pois demanda cuidados com segurança e monitoramento constante dos equipamentos, além de haver a dificuldade de deslocamento até as cidades, utilizando barcos e lanchas. Por isto, o dono da empresa realizou reuniões com a equipe de TI, buscando melhorias com investimentos baixo, facilitando a implantação de soluções mais rápidas e seguras.

Deste modo, buscou-se com esta pesquisa, responder à seguinte pergunta: qual a repercussão das melhores práticas ITIL na Infortread? Para este fim, foram desenvolvidas as seguintes atividades: primeiro, foram consultados documentos científicos, permitindo o embasamento teórico; segundo, foram elaboradas as ferramentas de coleta de dados; terceiro, os dados obtidos foram categorizados e analisados, relacionando-os ao ambiente encontrado após as mudanças ocorridas com as recomendações da biblioteca ITIL.

Sobre as mudanças ocorridas no dia a dia da TI da Infortread, as principais foram: melhoria da gestão de custos; redução de riscos de segurança, monitoramento mais adequado dos ativos da rede; acompanhamento das requisições dos usuários de maneira mais prática e controle mais eficiente dos acessos aos recursos de TI.

Dentre as dificuldades encontradas, podem ser elencadas: poucas práticas contidas na biblioteca ITIL foram seguidas, principalmente pela resistência das pessoas às mudanças; decisões técnicas de TI centralizadas na alta administração e inexistência de sistemas integrados com intuito de facilitar a gestão de TI.

Como sugestão para trabalhos futuros, poderiam ser desenvolvidas pesquisas sobre quais processos existentes na biblioteca ITIL deveriam estar presentes para o alcance mínimo de controle e acompanhamento das atividades de um provedor de acesso, citando, por exemplo, o gerenciamento de ativos e itens de configuração e o gerenciamento de eventos, recomendado por LEITE et al., (2014, p.12) e COLZANI (2014, p.74), como processos essenciais para empresas do mesmo ramo de negócio da Infortread Telecom.

### **IT SERVICE MANAGEMENT IN AN ACCESS PROVIDER**

**Abstract:** *This article aims to analyze the repercussion of ITIL best practices in the company Infortread Telecom, headquartered in Manaus / Amazonas, in 2016. The methodology used to elaborate this work was established as follows: first, applied research aimed at contributing with the efficiency of the activities carried out in the company; second, in obtaining data, empirical research was used because of the ease of access to documents; third, as far as data collection instruments were concerned, bibliographical consultations were carried out, supporting the research activities and the application of interviews, involving senior management, service personnel and all IT staff (network and systems administrators); fourth, the data collected were analyzed in order to reach the general objective and fifth, a conclusion was obtained from the information obtained from Infortread Telecom.*

**Keywords:** *ITIL 1. Best practices 2. IT governance 3.*

### **REFERÊNCIAS**

- ASSIS, Célia Barbosa. **GOVERNANÇA E GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: DIFERENÇAS NA APLICAÇÃO EM EMPRESAS BRASILEIRAS**. 2011. Dissertação – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <[http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-05082011-155506/publico/Dissertacao\\_Celia\\_Barbosa\\_Assis.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-05082011-155506/publico/Dissertacao_Celia_Barbosa_Assis.pdf)>. Acesso em: 3 mar 2017.
- AXELOS. Disponível em: <<https://www.axelos.com/>>. Acesso em: 2 mar 2017.
- BARBOSA, Alexandre. **O DESAFIO DE AUMENTAR O ALCANCE DA BANDA LARGA**. Revista Abranet, v. 1, n. 19, p. 18–19, 14 Dez 2016.
- CEROY, Frederico Meinberg. **Os conceitos de provedores no Marco Civil da Internet**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI211753,51045-Os+conceitos+de+provedores+no+Marco+Civil+da+Int>>. Acesso em: 3 abr 2017. , 2014
- COLZANI, Murilo. **ANÁLISE DO SOFTWARE ZABBIX COMO FERRAMENTA DE APOIO AO PROCESSO GERENCIAMENTO DE EVENTOS DA ITIL 2011**. 2014. 77 f. Monografia – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/3598>>. Acesso em: 12 mar 2017.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **OS IMPACTOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS**. RAE - Revista de Administração de Empresas, v. 1, n. 34, p. 63–81, 1994.

IBGC. **Origens da Governança Corporativa**. Disponível em: <<http://www.ibgc.org.br/index.php/governanca/origens-da-governanca>>. Acesso em: 23 jan 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA - IBGC. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 5. ed., São Paulo, 2015. Disponível em: <[http://www.ibgc.org.br/userfiles/2014/files/codigoMP\\_5edicao\\_web.pdf](http://www.ibgc.org.br/userfiles/2014/files/codigoMP_5edicao_web.pdf)>. Acesso em: 23 jan 2017.

LEITE, Lucas Sampaio e VALE, Galydson Martins Do e XIMENES, Assuero Fonseca. **GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI: UM ESTUDO DE CASO NA CASA DAS BALAS LTDA**. In: 11TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT - CONTECSI, São Paulo, 2014.

MARZULLO, Fabio Perez e MOREIRA, Carlos Henrique A. e BLASCHECK, José Roberto. **Entendendo a Governança de TI - Novas Direções e Modelos Decisórios**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <[http://www.fabiomarzullo.com.br/recursos/2008\\_CONSAD\\_GOVERNANCA\\_TI.pdf](http://www.fabiomarzullo.com.br/recursos/2008_CONSAD_GOVERNANCA_TI.pdf)>. Acesso em: 3 abr 2017.

MÜLBERT, Ana Luísa. **Governança de Tecnologia da Informação**. Palhoça: UnisulVirtual, 2012. Acesso em: 23 jan 2017.

MÜLBERT, Ana Luísa e JÚNIOR, Miguel Garcia e SANTANA, Rodrigo. **Gerenciamento de Serviços de TI pelo Modelo ITIL**. Palhoça: UnisulVirtual, 2011.

RIEKSTIN, Ana Carolina. **MODELO DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESCRITÓRIO AO CHÃO DE FÁBRICA**. 2012. Dissertação – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <[http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3141/tde-03052012-123830/publico/Dissertacao\\_Ana\\_C\\_Riekstin.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3141/tde-03052012-123830/publico/Dissertacao_Ana_C_Riekstin.pdf)>. Acesso em: 3 dez 2017.

RODRIGUES, LUCAS DE LIMA. **ESTUDO DE CASO DE GESTÃO BASEADA EM ITIL EM UMA ORGANIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MODELO DE REFERENCIA**. 2014. 63 f. TCC – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2014. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/2720>>. Acesso em: 18 mar 2017.

SILVA, Rogério Oliveira Da e OLIVEIRA, André Luiz Albuquerque da Silva e MELO, Luciana Paiva Camposs De. **O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI COM A UTILIZAÇÃO DO FRAMEWORK ITIL**. Tecnologias em Projeção, v. 7, n. 2, 2016. Disponível em: <<http://revista.faculadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/download/692/617>>. Acesso em: 3 maio 2017.

SOMAVILLA, Eliane. **RECOMENDAÇÕES PARA ADOÇÃO DE PRÁTICAS ITIL EM PEQUENAS EMPRESAS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE BASE**

**TECNOLÓGICA.** 2012. Monografia – Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2013/10/Eliane-Somavilla.pdf>>. Acesso em: 25 mar 2017.